

CUIDADO INTEGRAL E INTELIGENTE PARA O IDOSO: A SINERGIA ENTRE EQUIPE MULTIPROFISSIONAL, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO NA PROMOÇÃO DO BEM-ESTAR

Campera, Fernanda Gonçalves de Almeida; Nicolau, G. P.; Alves, I. V. A.; Mais60 Saúde, Minas Gerais

INTRODUÇÃO: O envelhecimento populacional é uma das maiores transformações demográficas do século XXI, impondo desafios significativos para o setor de saúde. Longe de ser apenas a ausência de doença, a saúde para o idoso se manifesta na capacidade funcional, na autonomia e, sobretudo, na qualidade de vida. Nesse cenário complexo, os modelos de cuidado fragmentados e reativos mostram-se insuficientes para atender às múltiplas dimensões do bem-estar do idoso, que demanda uma abordagem verdadeiramente personalizada e centrada na pessoa.

É com essa premissa que a Mais60 se estabelece como um modelo de excelência no cuidado à pessoa idosa, dedicando-se a um atendimento que transcende o tratamento de patologias, focando no indivíduo em sua totalidade, atuando como parceira estratégica para Operadoras de Planos de Saúde, Autogestões e Associações. Nossa atuação é pautada por um modelo multidisciplinar robusto e pelo propósito de oferecer "mais cuidado para mais saúde" aos nossos pacientes, onde suas preferências, valores e objetivos de vida são a bússola de todas as intervenções.

Apresentamos nossa candidatura ao Prêmio Saúde Unidas 2025, por acreditarmos que a Mais60 personifica o equilíbrio fundamental entre tecnologia e inovação. Em nossa prática diária, a tecnologia não é um fim em si, mas um potente meio que nos permite otimizar processos, qualificar o acesso e personalizar o atendimento, proporcionando à nossa equipe o tempo precioso para a interação humana e a construção de vínculos terapêuticos profundos. A inovação, por sua vez, manifesta-se na inteligência com que utilizamos nossos recursos e na busca incessante por aprimorar cada etapa da jornada do paciente.

OBJETIVOS: A prática da Mais60 é guiada por uma clara missão: atuar de forma integral na reabilitação, tratamento e prevenção de doenças, proporcionando melhora substancial na qualidade de vida e independência da pessoa idosa. Para alcançar esse objetivo macro, nossa abordagem estratégica é sustentada por princípios e objetivos específicos, que buscam um equilíbrio harmonioso entre a humanização do cuidado e o uso inteligente da tecnologia e inovação:

- **Promover a saúde integral e a funcionalidade do idoso:** Através de uma abordagem multidisciplinar e personalizada, otimizar a capacidade funcional e prevenir agravos que impactam a autonomia e o bem-estar do idoso, com foco nas condições de maior impacto.
- **Garantir um cuidado centrado na pessoa:** Assegurar que todas as intervenções e decisões sejam tomadas em parceria com o idoso e sua família, respeitando suas preferências, valores e metas individuais, posicionando-os como protagonistas de seu próprio processo de cuidado.
- **Otimizar o acesso e a continuidade do cuidado:** Implementar metodologias que facilitem a identificação proativa de idosos em risco e a qualificação dos encaminhamentos, garantindo a fluidez da jornada assistencial e a continuidade da atenção em diferentes modalidades de intervenção.
- **Fomentar a autonomia e o empoderamento do idoso:** Capacitar o idoso e sua rede de apoio com informações e ferramentas que promovam o autocuidado, a educação em saúde e a gestão ativa de sua própria saúde e bem-estar.

- **Impulsionar a qualidade e a eficiência através da inovação:** Utilizar a tecnologia para embasar decisões em fatos e dados, garantir a rastreabilidade do cuidado e promover a melhoria contínua dos processos, visando sempre o maior impacto social e a sustentabilidade do modelo.

MÉTODOS: A metodologia aplicada na Mais60 é o cerne de nossa boa prática, refletindo nosso compromisso com a excelência do cuidado centrado no idoso. Estruturamos nossos processos para garantir uma atenção abrangente, eficaz e, sobretudo humana, impulsionada pela inteligência de uma equipe multidisciplinar e pelo uso estratégico da tecnologia existente.

A Mais60 conta com seis unidades localizadas em Belo Horizonte/MG, Betim/MG e São Paulo/SP e atualmente possui aproximadamente dez mil pacientes. Nosso corpo clínico é altamente qualificado e integrado, e atua em sinergia para oferecer um cuidado integral ao idoso, incluindo Medicina, Enfermagem, Psicologia, Nutrição, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Educação Física, Terapia Ocupacional e Farmácia. A atuação dessas áreas é orientada pela abordagem de condições que representam maior impacto em desfechos danosos para os idosos na Mais60, como idas ao pronto atendimento e hospitalizações. Identificamos essas condições com auxílio da nossa plataforma digital de gestão em saúde. São elas: fratura de fêmur, infecção do trato urinário (ITU), pneumonia, insuficiência cardíaca congestiva (ICC) e diabetes. Isso garante que nossas ações estratégicas sejam direcionadas para intervir de forma eficaz e abrangente nesses desafios.

Na Mais60, a jornada do paciente é desenhada para otimizar o acesso e garantir a continuidade do cuidado. O idoso conta com um médico e um enfermeiro de referência, que atuam como responsáveis pelo seu cuidado personalizado. Esses profissionais coordenam sua trajetória ao longo das linhas de cuidado, garantindo um atendimento integral e contínuo. A partir de questionários e escalas validadas, e com base nas necessidades individuais do paciente, realizam o encaminhamento para as modalidades de atendimento mais adequadas, promovendo acolhimento, segurança e resolutividade em todas as etapas do cuidado:

- **Atendimentos Individualizados:** Oferecidos por todas as especialidades da equipe multiprofissional, para casos que demandam intervenção personalizada e aprofundada.
- **Grupos Terapêuticos e Educacionais:** Abordagens coletivas que promovem a socialização, o aprendizado e o desenvolvimento de habilidades para questões comuns.
- **Pronto Cuidar (Atendimento de Urgência):** Um espaço que oferece atendimento de emergência 24 horas para garantir assistência imediata, evitando a necessidade da utilização de serviços de Pronto Atendimento (PA) em hospitais. Este recurso é fundamental para a segurança e tranquilidade do idoso e seus familiares, otimizando o fluxo de cuidado em intercorrências.

O alicerce tecnológico de nossa metodologia é uma plataforma digital inovadora, integralmente desenvolvida pela Mais60. Suas funcionalidades foram concebidas para apoiar profissionais e gestores da área da saúde, tornando a jornada dos pacientes mais eficiente e com melhores desfechos, ao mesmo tempo em que humaniza o cuidado:

- **Prontuário Eletrônico:** Foco no registro de informações relevantes para a monitorização da saúde dos pacientes a longo prazo, garantindo um histórico completo e acessível para toda a equipe.
- **Dashboard de Gestão:** Painéis que permitem o acompanhamento, em tempo real, do histórico de cuidado do paciente, periodicidade das intervenções,

encaminhamentos para outros profissionais de saúde, e registros de idas ao pronto atendimento e internações, subsidiando decisões estratégicas.

- **Dashboard de Cuidado:** Ferramenta que organiza o fluxo de demandas dos profissionais de saúde, permitindo que as prioridades de atendimento sejam definidas com clareza e que se garanta alta resolutividade, otimizando o tempo da equipe para o atendimento direto ao paciente.
- **Ciência de Dados:** Capacidade de análise profunda que possibilita o conhecimento do perfil epidemiológico dos pacientes, a identificação de tendências e a possibilidade de prever desfechos em saúde, permitindo uma atuação proativa e preventiva.

A metodologia aplicada pela Mais60 é um ciclo contínuo de avaliação, intervenção e monitoramento, sustentado por uma equipe colaborativa e pela inteligência de ferramentas tecnológicas. Estamos constantemente buscando aprimorar nossos fluxos e integrar novas soluções, como a implementação de um aplicativo dedicado à educação em saúde e autocuidado, prevista para o segundo semestre de 2025, para levar o cuidado ao idoso a um patamar ainda mais elevado de personalização e eficácia.

Além disso, a atuação da Mais60 é orientada pelos princípios da Medicina Baseada em Valor, com foco na geração de desfechos relevantes e sustentáveis para os pacientes. Em 2023, conquistamos o Selo MCPAD T - Nível 1, concedido pela Innovatrix Desenvolvimento Empresarial, que atesta que a linha de cuidado “Idosos Frágeis” da Mais60 foi auditada e segue padrões sólidos de governança, gestão e tecnologia voltados para a geração de valor em saúde.

RESULTADOS: A Mais60 pauta sua atuação na mensuração contínua de resultados, compreendendo que a excelência do cuidado deve ser comprovada por indicadores concretos. Nossos dados refletem o impacto de nossa boa prática na saúde e qualidade de vida dos idosos, validando a eficácia de nossa metodologia integrada e do uso estratégico da tecnologia. Aqui demonstramos alguns indicadores que são acompanhados com o objetivo de prevenir desfechos prejudiciais aos nossos pacientes e garantir um atendimento eficiente e satisfatório.

- Prevalência de pacientes com osteoporose medicados: com o objetivo de prevenir a fratura de fêmur, incentivamos o tratamento medicamentoso da osteoporose. Alcançamos uma prevalência de 81%, evidenciando a adesão às diretrizes clínicas e o compromisso com a prevenção de fraturas
- Prevalência de prescrição de sedativos benzodiazepínicos e não benzodiazepínicos. Procuramos manter uma prevalência baixa da prescrição desses fármacos com o objetivo de prevenir quedas e, conseqüentemente, as fraturas de fêmur. Mantemos uma prevalência de 4.3%, resultado da nossa abordagem cuidadosa no manejo de psicofármacos em idosos.
- Prevalência de pacientes com ICC medicados: a ICC tem sido uma das principais causas de hospitalização dos nossos idosos, temos incentivado a abordagem dessa condição em conformidade com protocolos de tratamento baseados em evidência. Por ora, apresentamos uma prevalência de 32% de idosos medicados segundo esses protocolos, e temos procurado constantemente aumentar essa taxa, com treinamentos para a equipe assistencial e abordagem individual dos médicos para sensibilização quanto ao problema.

- Prevalência de pacientes com fibrilação atrial (FA) anticoagulados: a FA é uma condição frequente no idoso, que pode ter consequências graves, como acidente vascular encefálico e descompensação da ICC. Conseguimos manter uma prevalência de 87% de pacientes com fibrilação atrial devidamente anticoagulados.
- Taxa de profilaxia para ITU em pacientes com ITU de repetição: a ITU é frequente nos idosos e tem sido uma causa recorrente de hospitalização nos nossos pacientes. Assim, incentivamos a profilaxia medicamentosa para aqueles com ITU de repetição. Nossa taxa de profilaxia está em 42%, e continuamos trabalhando com os profissionais de saúde para a identificação e prescrição da profilaxia.
- Prevalência de pacientes diabéticos com bom controle da diabetes (segundo o valor da hemoglobina glicada ajustada pela idade): o bom controle da diabetes no paciente idoso é fundamental para diminuir as complicações relacionadas a essa doença. Temos uma prevalência de 84% de pacientes controlados.
- Taxa de resolutividade do Pronto Cuidar (taxa de ida ao PA em até 7 dias após utilização do Pronto Cuidar): O Pronto Cuidar objetiva evitar a ida a serviços de urgência hospitalares, o que muitas vezes, acaba em hospitalizações desnecessárias. Com uma taxa de resolutividade de 98%, comprovamos que esse serviço tem sido altamente eficaz.
- Net Promoter Score: além de indicadores objetivos do cuidado, nos importamos com a opinião dos nossos clientes. Nosso NPS é de 91%, um indicador robusto da satisfação e lealdade de nossos pacientes e familiares com o cuidado e a experiência oferecidos pela Mais60.

A busca por resultados de cuidado cada vez mais robustos, demonstrados por meio do acompanhamento e de ações com base nesses indicadores e seus respectivos resultados, nos ajudam a manter nossa proposição, fundamentada em 11 anos de atuação, de que o cuidado centrado no idoso, quando aliado a uma metodologia integrada e ao uso inteligente da tecnologia, gera impactos reais e transformadores.

CONCLUSÃO: A jornada da Mais60 no cuidado ao idoso é uma prova concreta de que a excelência em saúde é alcançável através de uma abordagem equilibrada e inovadora. Nosso compromisso com o Cuidado Centrado no Idoso não é apenas um conceito, mas uma prática viva, materializada pela dedicação de uma equipe multidisciplinar coesa e pela utilização estratégica da tecnologia. Demonstramos que a inovação não reside apenas em ferramentas de ponta, mas na inteligência com que integramos processos, otimizamos recursos e garantimos que o foco permaneça sempre na funcionalidade, autonomia e qualidade de vida do idoso.

Os resultados apresentados validam nossa metodologia e reforçam nosso papel como referência em atenção integral, evidenciando o impacto positivo que uma gestão de cuidado humanizada e baseada em dados pode gerar.

Ao participar do Prêmio Saúde Unidas 2025, nosso principal objetivo é compartilhar essa boa prática e inspirar outras instituições a adotarem modelos de cuidado que integrem harmoniosamente a vanguarda tecnológica com a essência humana, construindo um futuro em que o envelhecimento seja sinônimo de saúde, dignidade e plenitude para todos.

ASSINATURAS ELETRÔNICAS: